

Balance de 2015 de la defensora de la ciudadanía de Barcelona

LA SÍNDICA PIDE AL AYUNTAMIENTO QUE FACILITE LA ENTRADA DE NUEVOS OPERADORES EN EL MERCADO FUNERARIO PARA GARANTIZAR UNA COMPETENCIA REAL Y REDUCIR LOS COSTES DEL SERVICIO

Dado que se trata de un servicio esencial, Vilà plantea al consistorio que estudie modificar los contratos de concesión de los tanatorios de titularidad pública que hay en la ciudad para permitir el acceso a las salas de velatorio a todas las empresas que lo soliciten para dar cumplimiento a la Ley de servicios funerarios

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha realizado a lo largo de 2015 un total de 3.274 actuaciones, 1.733 consultas y 1.541 quejas

La defensora plantea que en la ordenanza de convivencia no se consideren sancionables las conductas que tienen origen en una problemática social y aquellas de las que sean autores las personas menores de 14 años

En el informe, Vilà se muestra partidaria de la regulación de los clubes de cannabis y pide proceder urgentemente a la aprobación final del Plan especial urbanístico que los afecta

La síndica de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, recomienda al Ayuntamiento que facilite la entrada de nuevos operadores en el mercado funerario para garantizar una competencia real y reducir los costes de los servicios. Dado que se trata de un servicio real, Vilà plantea al consistorio que estudie modificar los contratos de concesión de los tanatorios de titularidad pública que hay en la ciudad, siempre que no haya motivos objetivos que justifiquen lo contrario, para permitir el acceso a las salas de velatorio de todas las empresas que lo soliciten para dar cumplimiento a la Ley de servicios funerarios.

Vilà ha incluido esta recomendación en el ámbito de **actividad económica** del informe anual de 2015 después de recibir, el año pasado, una decena de quejas de ciudadanos y ciudadanas que exponían su disconformidad por los elevados precios, que en algunos casos calificaban de abusivos, y falta de transparencia e información en las tarifas y los servicios contratados.

Según la síndica, que ha emitido una resolución concreta sobre esta cuestión, el Ayuntamiento de Barcelona no utiliza todos los instrumentos y mecanismos que tiene al alcance para promover la competencia en la prestación de servicios funerarios en la ciudad, así como para velar por la defensa de los usuarios de estos servicios y por la transparencia de la actuación de las empresas autorizadas en la ciudad. La defensora considera que el Ayuntamiento tiene margen de

intervención en tanto que la actividad funeraria es un servicio esencial y puede influir en el coste de los servicios funerarios.

En la batería de recomendaciones emitidas en la resolución, la defensora pide también al consistorio que refuerce las inspecciones para detectar posibles infracciones previstas en la Ley funeraria de Catalunya y revise y adecúe la ordenanza reguladora del servicio funerario de Barcelona, y elimine los requisitos injustificados que dificultan la entrada al mercado de nuevas empresas operadoras.

También plantea la necesidad de implementar métodos informativos que refuercen la transparencia e insistir a las empresas del sector que se adhieran al arbitraje de consumo. La síndica tiene previsto trasladar esta decisión a la Autoridad Catalana de la Competencia para su conocimiento.

Según la síndica, y así se ha podido constatar en diferentes facturas presentadas por diferentes usuarios y usuarias, los costes de los servicios funerarios en Barcelona son elevados, principalmente si no se dispone de un seguro de fallecimiento. El mismo Ayuntamiento cifra en 5.110 € el coste medio en la ciudad y un estudio de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) del año 2013 apuntaba que los precios medios de un servicio funerario en Barcelona podían ser de 6.441 €, situando Barcelona como la ciudad más cara entre los 31 municipios objeto del estudio, según la OCU. Todo apunta que el elevado coste es consecuencia de la falta de competencia real.

Vilà subraya que es conveniente que se analicen cuáles son las vías para facilitar la entrada de nuevos operadores en el sector funerario de la ciudad. La medida de acceso a los tanatorios, por ejemplo, a través del alquiler de las salas de velatorio a otros operadores, facilitaría el derecho de la ciudadanía a elegir libremente el operador y produciría efectos positivos en la competencia incidiendo en el coste del servicio que, a buen seguro, ajustaría a un precio adecuado el servicio real que presta.

No se puede exigir disponer de un tanatorio a un operador

La síndica también ha analizado la ordenanza reguladora de los servicios funerarios en Barcelona, que determina los requisitos que tienen que tener las empresas para ejercer la actividad. Ahora, la norma exige disponer de una edificación aislada (un tanatorio) con un mínimo de 12 salas de velatorio de 30 m2 cada una, zona de servicios para prácticas sanitarias autorizadas, armarios frigoríficos, almacén de féretros, dependencias de atención al público, oratorios y local para vehículos.

Pero la obligatoriedad del prestador de servicios de tener que disponer de un tanatorio no es legalmente exigible por contravenir las previsiones de la normativa europea y la posterior adaptación de la Ley funeraria de Catalunya a la regulación europea. Así, la normativa autonómica eliminó el requisito de disponer de tanatorio e instó a los municipios a adecuar sus ordenanzas y reglamentos.

Sin embargo, esta tarea modificadora no se ha hecho en Barcelona y la ordenanza todavía recoge la exigencia de tener que disponer de tanatorio y otros requisitos que suponen barreras injustificadas al acceso de nuevas empresas, como la exigencia de un elevado importe en concepto de depósito a los solicitantes de la licencia o una experiencia profesional mínima de 5 años.

En Barcelona, además, se da la circunstancia que hay dos tanatorios de titularidad pública: el tanatorio de Les Corts y el tanatorio de Collserola. Y ambos tienen un contrato de concesión con Servicios Funerarios de Barcelona SA, vigente hasta el año 2048.

Según la síndica, y ante los obstáculos a la libertad de competencia en el sector funerario, cree que el Gobierno municipal tiene que estudiar modificar los contratos de las concesiones de los tanatorios de titularidad pública, siempre que no haya motivos objetivos que justifiquen lo contrario, para facilitar el acceso a todos los prestadores de servicios funerarios que lo soliciten para dar cumplimiento a la Ley de servicios funerarios. La medida generaría efectos positivos en la competencia. Si esta opción no se hace, se podría estudiar la posibilidad de construir uno nuevo tanatorio y abrirlo a todos los prestadores del servicio.

La actividad funeraria es un servicio esencial, lo que da un margen de intervención al consistorio. La tutela y la defensa del interés general justifican que las autorizaciones del servicio que se den estén sometidas a determinadas condiciones, puesto que la Administración conserva poderes a lo largo de todo el ejercicio de la actividad y, por lo tanto, va más allá de la autorización inicial.

Quejas suscritas por 5.218 personas

A lo largo de 2015, la síndica ha realizado 3.274 actuaciones. Del total, 1.733 han sido consultas y 1.541 han sido quejas. De las 1.541 quejas, en 1.014 se ha hecho un asesoramiento técnico y/o jurídico y 496 han acabado o acabarán en un informe de la defensora. Las reclamaciones las suscriben 5.218 personas.

Las 1.541 quejas son las que se han clasificado por materias: **transporte público y circulación** (248), **medio ambiente** (133), **servicios sociales** (128), **libertad cívica y seguridad ciudadana** (100), **vivienda y dignidad** (95), **urbanismo y ciudad** (90), **actividad económica** (68), **hacienda municipal** (67), **accesibilidad y movilidad personal** (56), **educación, cultura y deporte** (55), **procedimientos administrativos** (52), **uso y mantenimiento del espacio público** (50), **atención al público y participación ciudadana** (45), **salud** (30), **función pública** (30) y **ciudadanía vecindad e inmigración** (17). Otras 277 reclamaciones se han derivado a otros organismos.

Según el distrito de residencia del ciudadano o ciudadana, el Eixample (256), Ciutat Vella (208) y Sants-Montjuic (154) son las zonas de la ciudad de las que se han recibido más denuncias. A continuación se sitúan Horta-Guinardó (136), Sant Martí (124) y Sant Andreu (122), Nou Barris (96) y Gràcia (89). Los distritos de donde se han recibido menos reclamaciones han sido Sarrià-Sant Gervasi (59) y Les Corts (51). También se han supervisado 246 reclamaciones de otras poblaciones, principalmente del área metropolitana, que han tenido problemas con el Ayuntamiento.

La ordenanza de convivencia estigmatiza a los más vulnerables

Un año más, la síndica ha supervisado quejas relacionadas con la ordenanza de convivencia en el ámbito de **seguridad ciudadana y libertad cívica**. De hecho, ya hace años que Vilà advierte que esta ordenanza no es la mejor herramienta para combatir o corregir determinadas conductas que tienen que ver con situaciones de precariedad social o económica. Muchas de las sanciones económicas son desorbitadas y resultan ineficaces por los fines que se persiguen.

Según la síndica, se trata de un texto que estigmatiza y califica de incívicos a colectivos con graves

problemas sociales y penaliza sectores débiles y vulnerables. Vilà opina que para hacer frente a las problemáticas de marginalidad social se tiene que apostar por políticas preventivas y asistenciales y no por las coercitivas del fomento de la seguridad.

De los datos analizados facilitados por el Ayuntamiento, durante los tres últimos años no se aprecia una disminución de las sanciones de civismo impuestas, por lo que se puede considerar que no ha sido un elemento disuasorio. Por otro lado, a nivel recaudatorio, la síndica ha podido comprobar que el número de sanciones cobradas ha sido mínimo, lo que demuestra la inviabilidad de la multa para reconducir conductas no deseables.

La ordenanza de convivencia tiene una naturaleza transversal y la mayoría de las conductas que se recriminan pueden tener acogida en otros instrumentos normativos. Por este motivo, la síndica plantea si hay que mantenerla o sería mejor dispersar las conductas en otras normas jurídicas.

En cualquier caso, Vilà valora positivamente la intención del Gobierno municipal de revisar la norma y subraya que se tiene que modificar en su protocolo de aplicación y en su texto para ser más equitativa, eficaz y garantista.

La síndica ha incluido diferentes recomendaciones en el informe entre las que destacan: la exclusión de la tipificación infractora las conductas que tienen origen en una problemática social, la exclusión de la responsabilidad infractora en los menores de 14 años (sin perjuicio de la responsabilidad civil de padres o tutores) y la aplicación sistemática y preferente de medidas educativas y trabajo en beneficio de la comunidad en las infracciones relacionadas con el civismo.

Vivienda, precios imposibles para miles de personas

La síndica valora positivamente algunas de las iniciativas tomadas los últimos meses por el Ayuntamiento en materia de **vivienda**, como el incremento de las ayudas para evitar los desahucios de alquiler (tal como había recomendado Vilà), la cesión de 200 pisos por parte de la SAREB a la ciudad de Barcelona y continuar aplicando el programa de movilización de viviendas vacías, con la imposición de las primeras multas coercitivas a bancos que hace más de dos años que tienen pisos vacíos en la ciudad.

Pero, a pesar de las medidas iniciadas, la síndica cree que el acceso a la vivienda continúa siendo el principal problema de la ciudad porque el mercado de alquiler libre y compraventa ofrece precios imposibles para miles de trabajadores y trabajadoras y pensionistas. Vilà opina que hace falta una política de vivienda pública que contrarreste la presión especulativa residencial y de uso turístico.

En este sentido, la defensora ha recomendado el Ayuntamiento planificar y priorizar presupuestariamente, a través del Consorcio de la Vivienda y con la Generalitat, la creación de viviendas públicas en régimen de alquiler hasta llegar al 15% del total de la ciudad en el plazo de 20 años, desde la entrada en vigor de la Ley 18/2007 del derecho a la vivienda, es decir en 2027.

También cree que el nuevo Plan de la vivienda de la ciudad para el periodo 2016-2026 tiene que servir para mejorar la política de vivienda dirigida a los colectivos más vulnerables y esto significa que los presupuestos municipales tienen que ser consecuentes con las prioridades de la ciudadanía. El 66,7% de las unidades de convivencia inscritas en el Registro de Solicitantes de Vivienda de Protección Oficial de Barcelona, 18.838, cobran menos de 15.000 euros al año. El total de unidades de convivencia inscritas, el pasado 31 de diciembre de 2015, eran 28.238, que representan a 53.889 personas.

Otras recomendaciones sobre vivienda son impulsar y dotar de presupuesto suficiente las actuaciones preventivas iniciadas para evitar la pérdida de la vivienda de las familias con dificultades para seguir pagando el alquiler y nutrir suficientemente el fondo de viviendas de alquiler social para que se puedan adjudicar viviendas a todas las personas que tengan necesidad.

Servicios sociales, adaptarse a las nuevas situaciones

Entre las problemáticas más habituales detectadas en el ámbito de **servicios sociales** figura el tiempo de espera para recibir atención social por primera vez. A menudo se demora algunas semanas y, en ocasiones, uno o dos meses. Según la síndica, es un periodo de tiempo excesivo para poder atender a personas o familias con problemas sociales.

También parece excesivo el periodo de espera entre visitas en los casos de tratamiento social, un aspecto que dificulta el acompañamiento que tienen que realizar los profesionales de los servicios sociales ante los problemas más complejos.

Los servicios sociales cuentan con buenos profesionales, pero debido a la presión asistencial no pueden desarrollar buena parte de la tarea que les es propia. La síndica ha recomendado que se pueda formar adecuadamente los profesionales y se los dote del tiempo necesario para la atención y de la flexibilidad que hace falta porque puedan atender los casos más complejos.

La síndica considera también que los servicios sociales se tienen que adaptar a las nuevas situaciones, fruto de la crisis económica y del envejecimiento de la población, que han dado lugar a nuevos perfiles de usuarios y a un incremento de la demanda de la Ley de la dependencia.

Las ayudas económicas que se pueden facilitar de forma puntual por parte de los servicios sociales también han generado quejas. La carencia de una regulación posibilita que en la praxis diaria, las ayudas se puedan tramitar y gestionar de forma discrecional. Al respecto, la síndica ha recomendado que se establezcan unas bases de referencia para regular las ayudas económicas puntuales y garantizar de este modo la máxima objetividad y un trato equitativo.

Últimamente, la síndica ha iniciado la supervisión de reclamaciones sobre el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD). Las denuncias son por el incumplimiento de los horarios, del contenido del servicio y por la falta de respuesta. Desde la Sindicatura, se considera esencial que se pueda hacer un estudio de la demanda potencial en atención domiciliaria y que se incorpore también la atención a las familias en riesgo.

Finalmente, en el ámbito de servicios sociales, la síndica ha recomendado complementar la red de servicios sociales de atención especializada, como prevé la Carta Municipal de Barcelona, de carácter individual, comunitario, diurno o residencial.

Demasiadas personas sin techo en Barcelona

A la Sindicatura se ve con preocupación el número de personas sin techo existentes en la ciudad, que lejos de bajar, se mantiene estable. Según Vilà, hay que invertir recursos para solucionar este problema, pero conviene también hacer una revisión de los métodos de atención, puesto que cada día que una persona pasa en la calle es más difícil su reinserción social.

Otro grupo de personas o familias no pernocta en la calle, pero vive situaciones de precariedad habitacional, compartiendo vivienda en condiciones de sobreocupación o realquilando

habitaciones. Estas personas tienen que cambiar de dirección a menudo, lo que dificulta la atención social y la elaboración de un plan de trabajo.

En el informe anual, la síndica también hace referencia a la necesidad de ir ampliando las opciones residenciales que se ofrece a las personas o familias afectadas por un desahucio. Normalmente, estas personas, afectadas por una situación de urgencia, son enviadas a hostales y/o pensiones. Vilà opina que se trata de lugares que si bien atienden la parte material no favorecen la normalización personal ni familiar.

En el ámbito social, Vilà destaca también que la Administración municipal tiene que trabajar transversalmente para incidir en las situaciones de desigualdad generadas, y promover actuaciones en los campos de la enseñanza, la vivienda y la ocupación.

La síndica considera también clave para la mejora de las condiciones de vida de la ciudadanía y de la gestión y la prestación de servicios potenciar el trabajo comunitario y el trabajo en red y en colaboración con el tercer sector como refuerzo y complemento del servicio público garantizado.

Y sugiere implementar actuaciones extraordinarias para mejorar la situación de desesperanza de la población de los barrios más desfavorecidos y evitar el acoso por la ciudadanía a los profesionales.

Quejas por actuaciones musicales molestas

Las denuncias más habituales sobre **medio ambiente** son por inmisiones odoríferas o por calor, por vibraciones provocadas por alteraciones en las vías del ferrocarril metropolitano, por las molestias ocasionadas por la plaga de insectos que el último verano afectó a los plataneros de la ciudad, por los ruidos provocados por la actividad de distribución de mercancías y del gas butano, y los incumplimientos en la instalación de los aparatos de aire acondicionado y la carencia de control municipal, entre otros temas.

Sin embargo, en el informe la síndica pone especial énfasis en las quejas sobre contaminación acústica por las actuaciones musicales con motivo de verbenas y fiestas populares que tienen lugar al aire libre. En muchos de los casos supervisados de conciertos o música al aire libre se ha constatado el incumplimiento sobrado de los valores máximos de inmisión acústica. A menudo estos incumplimientos van acompañados también de un incumplimiento en los valores de vibraciones.

La síndica recomienda que el Ayuntamiento sea cuidadoso con el cumplimiento de las normas de las que se ha dotado y pide que se establezcan criterios realistas y posibles sobre el formato y los emplazamientos de actividades que requieran una potencia sonora por encima de los 80 decibelios.

Sobre medio ambiente, Vilà subraya también la necesidad de aplicar políticas y recursos para disminuir la emisión de gases nocivos en la atmósfera y contribuir a la mejora de la calidad del aire y a contener el efecto invernadero. Entiende que hay que ir en esta dirección y que, por eso, hace falta coraje y consenso por parte de los representantes políticos y un intenso trabajo de pedagogía y concienciación de la ciudadanía.

Educación, falta de respuesta también en casos graves

Entre los motivos más habituales de denuncia en el ámbito de **educación** figura la falta de respuesta escrita a las instancias o peticiones presentadas por la ciudadanía. Y la síndica ha

encontrado particularmente grave la falta de respuesta escrita por parte del Consorcio de Educación de Barcelona a dos familias que habían solicitado al Consorcio una “petición de cambio de centro por circunstancias excepcionales”, por situaciones que les preocupaban mucho. Las dos familias creían que sus hijos podían estar sufriendo acoso escolar. Durante meses los menores permanecieron en casa sin ir a la escuela.

Ante casos tanto graves, en los que se puede estar dando un acoso (no se dice que se haya dado), es necesario que se active el *Protocolo de detección e intervención frente al acoso entre iguales*, aprobado por la Generalitat, para determinar, en primer lugar, su existencia, y en segundo lugar, iniciar las acciones que correspondan. La duda sobre la existencia o no del acoso no puede comportar una falta de actuación y se tienen que garantizar en todo momento los derechos de los niños.

Otro tema capital en materia de educación del que se han recibido quejas, tanto en 2015 como en años anteriores, ha sido el de las becas comedor. Y, en el último año, se han recibido quejas tanto de particulares como de importantes entidades del mundo de la educación.

El Ayuntamiento ha incrementado la partida presupuestaria destinada a becas comedor y también quiere hacer un análisis para evaluar si las ayudas previstas son suficientes para cubrir todas las necesidades. La síndica todavía no ha emitido un dictamen, pero sí que considera que en el estudio se tendrá que tener en cuenta todas las familias en situación de vulnerabilidad que, sabiendo que ya no cumplen algunos de los requisitos, ya no piden la beca.

Guarderías, peores niveles de calidad educativa

Vilà ha recibido también quejas sobre el Instituto Municipal de Educación de Barcelona. Por un lado, un grupo de trabajadores y trabajadoras han hecho llegar a la síndica su inquietud porque en las guarderías públicas de la ciudad, y también en los espacios familiares, los niveles de calidad educativa habían ido empeorando los últimos años fruto de los recortes y los modelos de gestión que se aplicaban.

La lenta respuesta por parte del consistorio no ha permitido a la defensora emitir un informe, pero es un tema que preocupa mucho porque la Ley dice que el interés superior del niño tiene que ser el principio inspirador y el que fundamente las actuaciones públicas.

También se han tramitado reclamaciones sobre el pago de los precios públicos que las familias tienen que asumir por la asistencia de sus hijos e hijas a las guarderías, así como de las bonificaciones que se ofrecen. El denominador común de las quejas es la falta de transparencia informativa.

La síndica ha recomendado que se garanticen los mecanismos de atención directa a la ciudadanía para atender incidencias, así como que se informe de forma personalizada de los cambios que se puedan producir durante el curso en materia de precios o condiciones de servicio.

Sobre cultura, en particular, la síndica ha recibido pocas quejas, pero sí que reflexiona que tiene que ser un ámbito que se tiene que gestionar al margen de ideologías políticas, ya que el acceso a la cultura es un derecho fundamental.

Desde la Sindicatura se considera primordial que el Ayuntamiento ponga énfasis en el acercamiento de la cultura y el acceso a la misma de toda la ciudadanía y en todos los barrios. Vilà

recuerda al consistorio que todas las personas tienen derecho a participar en la vida cultural de la ciudad de Barcelona en igualdad de condiciones.

Regular los clubes de cannabis

En **salud pública**, la síndica pone especial énfasis en la regulación de los clubes de cannabis en la ciudad. Ahora mismo, en Barcelona se está a la espera de conocer cuál será el contenido final del Plan especial urbanístico para la ordenación territorial de los clubes y asociaciones de consumidores de cannabis y si se mantiene la moratoria para regular la actividad.

La síndica es de la opinión que hace falta que se proceda de manera urgente a la aprobación final del Plan especial urbanístico como paso inicial para adecuar la ubicación de los clubes y como punto de partida para regular cuidadosamente su funcionamiento de acuerdo con la normativa vigente y en especial según los criterios orientativos que establece la resolución del Departamento de Salud y la jurisprudencia vigente.

Así, en síntesis, la síndica concluye que, como dice la Ley catalana de sustancias que pueden generar dependencia, hay que tener muy presente en la regulación de la actividad de locales de consumo de cannabis que el uso de drogas no institucionalizadas, como es el caso del cannabis, es motivo de gran preocupación social y afecta a la tranquilidad, la calidad de vida del vecindario y las perspectivas sociales.

***Top manta*, más implicación del Gobierno central**

En el ámbito de **ciudadanía, vecindad e inmigración**, la síndica ha supervisado problemáticas diversas relacionadas con la tramitación del empadronamiento. En algunos casos, los problemas de empadronamiento eran con menores de familias vulnerables y la denegación impedía la posibilidad de acceder a becas o ayudas. En este caso, la síndica considera que la inscripción en el Padrón es un derecho de todo ciudadano y ciudadana, a la vez que una obligación. Y no puede ser denegado si no es por causas determinadas legalmente.

En este capítulo, la síndica aborda también el *top manta*. Y, según Vilà, se trata de un fenómeno que va más allá del ámbito de ciudad e implica a otras administraciones.

La ordenanza del civismo tipifica como infracción la venta ambulante no autorizada, circunstancia que la síndica no comparte porque afecta a colectivos socialmente vulnerables. De hecho, la misma ordenanza prevé la elaboración de un plan de reinserción social y laboral para este colectivo, pero nunca se ha llegado a implementar porque el perfil mayoritario de personas que se dedican a la venta irregular no dispone de permiso de trabajo ni residencia.

La síndica cree que para abordar la venta ambulante irregular es necesaria la intervención del Gobierno central en la investigación de fórmulas que permitan la regularización de extranjeros, puesto que a los planes de ocupación y formación que plantea el Ayuntamiento únicamente se podrán acoger los vendedores que tengan una situación administrativa regular. El Ayuntamiento ha constituido una Mesa técnica transversal para abordar el fenómeno, pero de momento no hay representación del Gobierno central.

Propuesta de un cambio de normativa en el transporte público

Sobre el **transporte público de viajeros**, las reclamaciones más habituales han sido sobre el uso y renovación de la T-12, especialmente sobre los gastos de emisión, la red ortogonal de autobuses, la ubicación de las paradas y marquesinas, el ruido generado por los motores de los autobuses y el acceso de los perros al metro.

Con todo, el control del fraude en el transporte público continúa siendo el principal motivo de queja. Muchas personas han puesto de manifiesto su disconformidad con la imposición de una penalización. La disconformidad suele estar relacionada con la desestimación de las alegaciones presentadas, la falta de garantías y de mecanismos de defensa por parte de los viajeros y por el hecho que la presentación de alegaciones imposibilita acogerse a la opción de pago reducido.

La síndica defiende que tiene que prevalecer el cumplimiento de la norma y de las condiciones de uso de un servicio, pero hay que trabajar para discernir las situaciones involuntarias de aquellas con intencionalidad de defraudar, y que la presentación de alegaciones sea una finalidad de defensa del ciudadano en sí misma y no un trámite por medio del cual se da apariencia de defensa de los derechos de la ciudadanía.

Así, la síndica ha propuesto que el Ayuntamiento promueva ante la Autoridad del Transporte Metropolitano y la Generalitat una modificación de la norma al efecto que los expedientes de penalización o percepción mínima permitan diferenciar el fraude de las situaciones erróneas.

Sobre la T-12, la ciudadanía se ha quejado por tener que pagar de nuevo los 35 euros de tramitación y gestión en caso de pérdida y, especialmente, en caso de robo. Y por el hecho que durante el tiempo que se tramita la nueva T-12 no disponen de ningún título provisional. Vilà ha instado a revisar los costes de reemisión y que se pueda disponer de un título provisional.

Varios ciudadanos y ciudadanas también han hecho llegar a la síndica la petición de ampliación de la T-12 hasta los 16 años, coincidiendo con el fin de la enseñanza obligatoria. En Barcelona, el Ayuntamiento ha decidido ampliar la bonificación total o parcial para jóvenes residentes menores de 16 años en función del nivel de renta. Sin embargo, la síndica lo encuentra insuficiente y sugiere a la representación municipal en la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) que inste a modificar la normativa para ampliar la T-12 hasta la mayoría de edad con carácter universal.

Gestión poco eficiente del turismo

Sobre **uso y mantenimiento del espacio público**, los expedientes más significativos están vinculados al impacto del turismo masivo y sobre el espacio público entendido como un espacio común y ciudadano.

Sobre el impacto del turismo masivo, Vilà recuerda que el pasado julio cerró una actuación de oficio que, entre otras conclusiones, decía que el Ayuntamiento de Barcelona había hecho una gestión poco eficiente del turismo. Y era por la falta de eficacia en determinadas regulaciones y por la falta de un modelo definido de turismo en Barcelona, cosa que había dado lugar a problemas a los que sólo se había dado respuesta a través de acciones paliativas.

Las principales recomendaciones sobre el turismo masivo son: que se haga un análisis detallado y con profundidad del impacto cuantitativo del turismo en la ciudad, que la ciudad se dote de un plan de turismo, que se compense a aquellos barrios en los que la presión turística ha tenido más efectos negativos y que se promueva la participación en este ámbito.

La defensora plantea también que se elabore una regulación estricta de las viviendas de uso turístico y, finalmente, que se instauren formulas tributarias específicas proporcionadas a la rentabilidad económica de las actividades turísticas que repercuten en el Ayuntamiento.

Deterioro y privatización del espacio público

Recientemente, la síndica ha elaborado un informe sobre el uso del espacio público, entendiendo como tal el que no se destina a la circulación rodada, y ha concluido que Barcelona sufre un deterioro de su espacio público en parte debido a un incremento del uso privativo. La síndica cita como primera causa el incremento de terrazas y también el aumento de actividades lúdicas y de instalaciones temporales que se convierten en fijas, la cada vez mayor presencia de comercios con mercancías sobre las aceras y una creciente ocupación de las aceras, un espacio reservado a los y las peatones, por parte de diferentes vehículos.

Algunas de las sugerencias incluidas en el informe son: un control riguroso del cumplimiento de terrazas de las condiciones de ocupación y armonizar el emplazamiento de las terrazas y de los expositores autorizados de floristerías y frutas y verduras. La síndica cree que también hacen falta más lavabos públicos y propone colocarlos en las instalaciones de libre acceso del metro.

Falta de accesibilidad en algunas estaciones del metro

Sobre **accesibilidad**, la ciudadanía se ha quejado de la falta de accesibilidad en determinadas estaciones del metro, circunstancia que la síndica analizará, junto a otros problemas planteados, en una actuación de oficio sobre la implementación de la ley de accesibilidad en la ciudad.

En el informe, la síndica se refiere al uso fraudulento de las tarjetas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, una situación sobre la que se ha continuado recibiendo quejas porque muchas personas son sancionadas, a pesar de asegurar que su tarjeta es auténtica.

Vilà ha podido comprobar que en las tarjetas más antiguas cuestan diferenciar si se trata del original o de una copia. Con las nuevas, esto ya no se da porque las tarjetas incorporan un holograma que no se puede copiar. La defensora cree que si todas las tarjetas en circulación se renovaran de oficio se podría solucionar de golpe esta problemática.

Otra modalidad de tarjeta de aparcamiento que genera discrepancias es la de la modalidad de no conductor. El problema lo causa la falta de concreción de diferentes normativas, hecho que ha dado lugar a denuncias por parte de la Guardia Urbana.

Para solucionar este aspecto, Vilà ha recomendado regular adecuadamente en la ordenanza de circulación de peatones y vehículos el uso fraudulento de la tarjeta de estacionamiento para discapacitado.

Otras recomendaciones que la síndica ha incluido en este ámbito han sido elaborar un nuevo plan de accesibilidad con una participación amplia y regular el uso de *scotters* para discapacitado en el transporte público. Algunas personas con movilidad reducida se han quejado que no pueden acceder al transporte público con los llamados *scooters* para discapacitado, ahora mismo en situación de vacío normativo, lo que hace que la decisión la tome, discrecionalmente, el conductor.

Evaluar la eficacia de las normas reguladoras de participación

En el ámbito **de atención, comunicación y participación**, uno de los aspectos que más denuncia la ciudadanía es la falta de respuesta a las instancias presentadas y que, en caso de respuesta,

esta no siempre incluye una información clara. En muchas ocasiones se ha podido comprobar que se ha debido a la falta de coordinación entre diferentes departamentos municipales o distritos. La síndica quiere que haya un seguimiento de las respuestas que se dan a la ciudadanía y que en todas ellas la información sea fidedigna y ajustada a la realidad.

Otra cuestión que ha generado reclamaciones ha sido el coste del 010, situación sobre la que la síndica ha dicho que la ciudadanía no tendría que pagar ningún sobrecoste y ha recomendado corregirlo para que el servicio sea universal y no discriminatorio.

Concretamente de participación, las quejas exponen que en proyectos urbanísticos de gran envergadura no siempre se ha llevado a cabo un proceso participativo o se ha atribuido como tal una serie de reuniones y otras actuaciones que no reunían los requisitos para ser catalogadas de procesos participativos.

Vilà cree que hay que evaluar la eficacia de las Normas reguladoras (2002) y el Plan director municipal de participación ciudadana (2015), y plantea que quizás haya que actualizar los dos documentos con una amplia base de consenso.

En el ámbito de **la función pública y el trabajo en la Administración**, algunas de las quejas supervisadas son por la falta de transparencia y concreción sobre los criterios de puntuación contenidos en las bases que regulan procesos de selección de personal.

La síndica también ha supervisado casos de presunto acoso laboral en el puesto de trabajo. Algunas de las situaciones planteadas se dan entre trabajadores/as y sus superiores jerárquicos. En otros casos, el conflicto es entre personas de la misma categoría laboral. La mayor parte de los casos están pendientes de resolver, pero, a todos los efectos, la síndica cree que hace falta la implementación de herramientas innovadoras que aseguren un buen clima de trabajo, como la elaboración de códigos de buenas prácticas entre el personal municipal o la realización de encuestas de clima laboral.

Actuar contra las infracciones urbanísticas

Entre la tipología de quejas habituales de **urbanismo y ciudad** figuran las expuestas por personas críticas con planeamientos urbanísticos porque cuando han tenido conocimiento de su existencia ya estaban aprobados y no han podido expresar sus dudas o hacer sus alegaciones. Otras denuncias están relacionadas con la falta de diligencia en la tramitación de los expedientes de legalidad urbanística o con el mal estado de conservación de las fincas y las viviendas.

En este ámbito, la síndica ha aconsejado el Ayuntamiento impulsar mecanismos de información, transparencia y de participación a los vecinos y vecinas que directa o indirectamente se pueden ver afectados por los proyectos urbanísticos.

Vilà ha recomendado también actuar de oficio y con diligencia sobre las infracciones urbanísticas, especialmente las visibles desde el espacio público, para proteger los intereses legítimos del vecindario y la legalidad urbanística y potenciar más las medidas de fomento y rehabilitación.